

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО
ГОСПОДАРСТВА

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

до виконання практичних завдань і самостійної роботи з курсу

“ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА”

(для студентів 3 курсу денної та 3 і 4 курсів заочної форм навчання

напрямів підготовки 6.140101 “Готельно-ресторанна справа”

6.140103 (6.020107) – “Туризм”)

Методичні вказівки до виконання практичних завдань і самостійної роботи з курсу “Організація готельного господарства” (для студентів 3 курсу денної та 3 і 4 курсів заочної форм навчання напрямів підготовки 6.140101 “Готельно-ресторанна справа”, 6.140103 (6.020107) – “Туризм”). / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: І. Б. Андренко. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 49 с.

Укладач: к.е.н., доц. І. Б. Андренко

Рецензент: проф., к.е.н. Є. М. Кайлюк

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 28 серпня 2010 р.

ЗМІСТ

Стор.

ВСТУП.....	4
1. Загальні рекомендації до організації самостійної роботи з дисципліни..	6
2. Контрольні запитання для самодіагностики.....	9
3. Рекомендовані терміни для укладання глосарію.....	13
4. Аналітично-розрахункові завдання	15
5. Система поточного й підсумкового контролю знань студентів.....	32
Додаток А. Заклади розміщення Харківського регіону.....	40
Додаток Б. Сайти готельних мереж	44
Додаток В. Приклад оформлення титульного аркушу глосарію	45
Додаток Г. Приклад заповнення глосарію	46
Рекомендовані джерела.....	47

ВСТУП

Сфера послуг набуває все більшого розвитку в нашій країні, але функціонування готельного господарства ускладнюється цілою низкою проблем. Однією з причин подібної суперечності є відсутність надійної та достовірної інформації про стан ринку готельних послуг і відсутність належного сервісу. Наслідком цього є використання готелів не за призначенням, зниження конкуренції на ринку готельних послуг, що ще більше погіршує стан готельного господарства і затримує вихід України на світовий туристський ринок.

В умовах становлення ринкової економіки подальший розвиток готельного господарства вимагає підвищення конкурентоспроможності готельних підприємств на внутрішньому й світовому туристському ринку. Однак неможливо розробити пропозиції, єдині для всіх готельних підприємств, які забезпечили б гарантований успіх. Рекомендації з удосконалення та розвитку готельного господарства найбільш доцільні для кожного конкретного ринку (міжнародного, внутрішнього, регіонального, місцевого). Тому в сучасних умовах значної нерівномірності розвитку регіонів України необхідно особливу увагу приділяти формуванню баз даних засобів розміщення певного регіону України й аналізу регіонального ринку готельних послуг.

Мета цих методичних вказівок – допомогти студентам глибше засвоїти теоретичний матеріал про сутність економічних явищ і процесів у готельній індустрії України, їх взаємозв'язки, набути практичні навички аналізу державного та регіонального ринку готельних послуг.

Інформаційною базою для виконання практичних завдань є законодавчі й нормативно-правові акти України й UNWTO; дані Держкомстату України і обласних управлінь статистики; статистичні, інформаційно-аналітичні та нормативно-методичні матеріали Державної туристичної адміністрації України, Державної служби туризму і курортів, Управлінь житлово-комунального господарства обласних державних адміністрацій, матеріали міжнародних

конференцій, каталоги готелів, рекламні проспекти, прес-релізи, корпоративні звіти та інші документи готельних підприємств, матеріали з мережі Інтернет, публікації у вітчизняній і закордонній періодичній пресі.

Методичні вказівки містять аналітичні завдання з основних тем курсу, в тому числі на базі даних Держкомстату України і обласних управлінь статистики; статистичних, інформаційно-аналітичних та нормативно-методичних матеріалів Державної туристичної адміністрації України, Державної служби туризму і курортів та запитання і завдання для контролю знань студентів на практичних заняттях.

1. ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З ДИСЦИПЛІНИ

Обов'язковим елементом успішного засвоєння навчального матеріалу дисципліни «Організація готельного господарства» є самостійна робота студентів з вітчизняною і зарубіжною спеціальною літературою з питань організації, технології, менеджменту, економіки, теорії, методології та практики проведення наукових досліджень в галузі туризму й індустрії гостинності. Самостійна робота є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від нормованих навчальних занять, тобто лекційних і практичних занять (аудиторної роботи).

Основні види самостійної роботи, які повинні використовувати студенти:

1. Вивчення лекційного матеріалу.
2. Вивчення додаткової літератури.
3. Робота із законодавчими, нормативними й інструктивними матеріалами.
4. Підготовка до практичних і лабораторних занять.
5. Робота над індивідуальними завданнями.
6. Самоперевірка студентом власних знань за запитаннями для самодіагностики.
7. Укладання глосарію.
8. Підготовка до проміжного й підсумкового контролю.

Опрацювання лекційного матеріалу. У системі різних форм навчально-виховної роботи у вищих навчальних закладах особливе місце належить лекції, де викладач надає студентові основну інформацію, навчає розмірковувати, аналізувати, допомагає опанувати ключові поняття, а також спрямовує самостійну роботу студента.

Зв'язок лекції та самостійної роботи студента розглядається в таких напрямках:

- лекція як головна початкова ланка, що визначає зміст та обсяг самостійної роботи студента;
- методичні прийоми читання лекцій, що активізують самостійну роботу студентів;
- самостійна робота, яка сприяє поглибленому засвоєнню теми на базі прослуханої лекції.

Перший етап самостійної роботи починається з процесу слухання і записування лекції. Правильно складений конспект лекції – найефективніший засіб стимулювання подальшої самостійної роботи студентів. Студент повинен чітко усвідомити, що конспект – це короткий тезовий запис головних положень навчального матеріалу. Складання і вивчення конспекту – перший етап самостійної роботи студента над вивченням теми чи розділу. Конспект допомагає в раціональній підготовці до практичних занять, заліку, у визначенні напрямку й обсягу подальшої роботи з літературними джерелами.

Під час підготовки до лекції студент повинен опрацювати матеріал попередньої лекції з використанням підручників та інших джерел літератури. На лекціях висвітлюються тільки основні теоретичні положення і найбільш актуальні проблеми, тому більшість питань виносяться на самостійне опрацювання.

Підготовка до практичних і лабораторних занять. Відповідно до навчального плану з кожної теми курсу проводяться практичні заняття. Також навчальним планом передбачено проведення лабораторних занять. Підготовку до практичних і лабораторних занять розпочинають з опрацювання лекційного матеріалу. Студент повинен самостійно ознайомитися з відповідним розділом робочої програми, підготувати відповіді на контрольні запитання, які подані в програмі у визначеній послідовності згідно з логікою засвоєння навчального матеріалу.

Практичні і лабораторні заняття збагачують і закріплюють теоретичні знання студентів, розвивають їх творчу активність, допомагають у набутті практичних навичок роботи за предметом навчальної дисципліни.

У процесі підготовки до практичних і лабораторних занять самостійна робота студентів – обов’язкова частина навчальної роботи, без якої успішне і якісне засвоєння навчального матеріалу неможливе. Це свідчить про необхідність керування самостійною роботою студентів з боку викладача шляхом проведення цілеспрямованих організаційних і контрольних заходів.

Викладач у вступній лекції рекомендує студентам основні і додаткові джерела, а також методичні рекомендації до самостійної роботи та до організації практичних занять з дисципліни. У методичних вказівках наведено перелік питань для теоретичної підготовки до занять.

У випадку, коли студент не може самостійно розібратися в якомусь питанні, він може отримати консультацію у викладача (згідно з графіком проведення консультацій викладачами кафедри туризму і готельного господарства). Добре організовані консультації дозволяють правильно спрямувати самостійну роботу, зробити її раціональною, підвищити її ефективність.

Робота над індивідуальними завданнями. Індивідуальні науково-дослідницькі завдання передбачають: систематизацію, закріплення, розширення теоретичних і практичних знань з дисципліни і застосування їх при розв’язанні конкретних практичних ситуацій; розвиток навичок самостійної роботи з літературними джерелами та звітністю підприємства.

Індивідуальні завдання студенти виконують самостійно при консультуванні викладачем протягом вивчення дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

2. КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ ДЛЯ САМОДІАГНОСТИКИ

1. Розкрийте поняття “послуга”, “обслуговування”.
2. Назвіть основні види послуг гостинності.
3. Охарактеризуйте готельну послугу як складову сфери послуг.
4. Назвіть і охарактеризуйте основні етапи процесу надання готельних послуг.
5. Розкрийте особливості готельних послуг.
6. Що таке стандартизація послуг? Якими документами вона регламентується?
7. Назвіть і охарактеризуйте основні показники якості послуг.
8. Охарактеризуйте соціальні нормативи готельних послуг.
9. Охарактеризуйте лінійно-функціональну структуру управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
10. Дайте характеристику лінійної організаційної структури управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
11. Дайте характеристику функціональної організаційної структури управління готельним закладом. Назвіть її переваги й недоліки.
12. Як здійснюється організаційна побудова служб готелю?
13. Охарактеризуйте основні функції підрозділів готелю.
14. Розкрийте функції і вимоги до служб готелю.
15. Охарактеризуйте структуру просторової організації технологічних процесів у готелі.
16. Визначте види основних технологічних процесів готельних послуг.
17. Охарактеризуйте види технологічних циклів: а) основного; б) допоміжного; в) обслуговуючого.
18. Назвіть і охарактеризуйте функціональні блоки приміщень сучасного готелю. З чого вони складаються? Які функції виконують?
19. Розкрийте зміст і функції ринку. Назвіть умови функціонування ринку.

20. Що таке туристський ринок? Назвіть суб'єктів туристського ринку.
21. Які ринки туристських послуг Ви можете назвати?
22. Що таке ринок послуг гостинності? Які його компоненти Ви можете назвати?
23. Розкрийте механізм функціонування ринку послуг гостинності. Варто чи ні готелю враховувати специфіку послуг при здійснюванні своєї ринкової стратегії?
24. Що обумовлює попит на готельні послуги?
25. Що таке сегментація? Охарактеризуйте її значення і переваги для ринку послуг гостинності.
26. Яка основна мета сегментації в готельному бізнесі?
27. Розкрийте поняття «сегмент ринку готельних послуг», «критерій сегментації».
28. За якими ознаками проводиться сегментація ринку послуг гостинності?
29. Назвіть основні показники, що характеризують функціонування готельної індустрії. Які тенденції спостерігаються останнім часом?
30. Розкрийте зміст показника забезпеченості готельними місцями.
31. Який сучасний стан світового і вітчизняного ринку готельних послуг?
32. Чи є Україна привабливим готельним ринком?
33. Які країни і чому є постачальниками туристів для українських готельних підприємств?
34. Охарактеризуйте структурні зміни в готельній індустрії України.
35. Які перспективи розвитку готельного бізнесу в регіоні?
36. Які тенденції спостерігаються у розвитку готельного бізнесу регіону?
37. Розкрийте основні проблеми й особливості функціонування готельного бізнесу в регіоні.
38. Охарактеризуйте перспективні напрямки розвитку туризму в регіоні. Чи необхідна у зв'язку з цим подальша спеціалізація готельних закладів?
39. Чи функціонують в регіоні готельні підприємства, що входять до

складу готельних мереж?

40. Чи достатня забезпеченість готельними місцями в регіоні?

41. Чи функціонують в регіоні малі готелі? Назвіть їх і коротко охарактеризуйте.

42. Назвіть і коротко охарактеризуйте найбільші готелі регіону.

43. Які готелі регіону можна віднести до готелів верхнього, середнього та бюджетного цінового сегменту?

44. Які перспективи розвитку готельного бізнесу? Чи впливає на розвиток готельного бізнесу туризм?

45. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції курортного готелю? Які регіони України передусім мають такі перспективи?

46. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції ділового готелю? Які регіони України передусім мають такі перспективи?

47. Обґрунтуйте доцільність впровадження концепції транзитного готелю? Назвіть переваги й недоліки впровадження цієї концепції.

48. Які стратегічні напрями розвитку ринку послуг гостинності в Україні?

49. Чи існують в Україні програми розвитку готельного бізнесу?

50. Охарактеризуйте динаміку й перспективи інвестування готельного бізнесу в Україні.

51. Охарактеризуйте напрями підвищення конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності.

52. Охарактеризуйте основні напрями державної підтримки розвитку індустрії гостинності.

53. Охарактеризуйте стратегію розвитку індустрії гостинності в регіоні.

54. Розкрийте основні підходи до класифікації готелів: рівень комфорту, місткість номерного фонду, функціональне призначення, розташування, тривалість роботи, забезпечення закладами харчування, тривалість перебування, ціни.

55. Назвіть і охарактеризуйте основні системи класифікації готелів:

а) класифікація засобів розміщення у Великобританії;

- б) класифікація засобів розміщення в Німеччині;
- в) класифікація засобів розміщення у Франції;
- г) класифікація засобів розміщення в Іспанії;
- д) класифікація засобів розміщення у Греції;
- є) класифікація засобів розміщення у Словенії;
- ж) класифікація засобів розміщення в Австралії;
- з) класифікація засобів розміщення у США;
- і) досвід класифікацій країн СНД.
- к) типологія засобів розміщення з позиції ВТО й традиційного вітчизняного підходу.

56. Як класифікуються готельні номери?

57. Охарактеризуйте Європейську систему стандартизованої інформації у готельній індустрії (пiктограми готельного сервісу).

58. Назвіть основні компоненти міжнародної готельної індустрії, охарактеризуйте їх структуру і взаємозв'язок.

59. Розкрийте значення створення і функціонування міжнародних готельних мереж для розвитку готельного бізнесу і туризму.

60. Які світові готельні мережі функціонують в Україні?

61. Розкрийте особливості управління незалежними готельними підприємствами.

62. У чому полягають проблеми і перспективи розвитку франчайзінгу в готельному бізнесі?

63. Назвіть і охарактеризуйте основні системи бронювання і резервування. Розкрийте їх значення для розвитку готельного бізнесу і туризму.

64. Для чого створюються системи взаємного інформування для готелів? Охарактеризуйте досвід роботи ОАО ГАО "Москва".

65. Розкрийте значення використання електронних баз даних, інформаційних електронних видань і інформаційних сайтів для функціонування і розвитку готельного бізнесу.

66. Охарактеризуйте особливості стимулювання збуту в готельних мережах (на прикладі досвіду мереж Sheraton, Marriott).

67. Охарактеризуйте світовий досвід і особливості кадрової політики (на прикладі досвіду Sheraton, Marriott, Royal Plaza Hotel).

3. РЕКОМЕНДОВАНІ ТЕРМІНИ ДЛЯ УКЛАДАННЯ ГЛОСАРІЮ

готельна послуга
заклад ресторанного господарства
засіб розміщення
індивідуальний засіб розміщення
колективний засіб розміщення
мінімальні зручності
номер (готелю)
номерний фонд
послуга
послуга з тимчасового розміщення
регламентований режим
ресторанне господарство
розміщення
споживач
тип засобу розміщення
тип номеру
умови для самостійного готування їжі
готель
агрогоТЕЛЬ
акватель
апартамент-готель; апарт-готель
база відпочинку
ботель
будинок відпочинку
гостьовий будинок
готельно-офісний центр
гуртожиток
дитячий табір
кемпінг
клуб-готель
конгрес-готель
конгрес-центр; бізнес-центр
круїзне судно
курортний готель

мотель
готель-люкс
готель-резиденція
палац-готель
пансіонат
профілаторій
санаторій
табір праці та відпочинку
туристична база
туристичний комплекс
туристичний потяг
гірський притулок
флотель
хостел; молодіжний готель
бунгало
гостьова квартира
гостьова кімната
дача
караван
збірно-розбірний караван
караван-будиночок
котедж
намет
намет-причіп
сільський будинок
фермерський будинок

4. АНАЛІТИЧНО-РОЗРАХУНКОВІ ЗАВДАННЯ

Завдання 1

За даними мережі Інтернет охарактеризуйте найбільші готелі світу. Заповніть табл. 1. Зробіть висновки щодо географічного розташування цих готелів.

Таблиця 1 – Найбільші готелі світу (_____ рік)

№	Найменування готелю	Місце розташування	Кількість номерів
1			
2			
...			
n			

Завдання 2

За даними журналу «HOTELS» охарактеризуйте найбільші готельні ланцюги світу. Заповніть табл. 2 і зробіть висновки щодо змін за останні 3-5 років.

Таблиця 2 – Найбільші готельні ланцюги світу (за даними на _____ рік)

№	Назва готельного ланцюга	Кількість готелів	Кількість номерів
1			
2			
3			
4			
...			
...			
n			

Завдання 3

За даними журналу «HOTELS» охарактеризуйте найбільші готельні групи світу. Заповніть табл. 3 та зробіть висновки щодо змін за останні 3-5 років.

Таблиця 3 – Найбільші готельні групи світу (за даними на _____ рік)

№	Назва готельної групи	Готельні ланцюги	Кількість готелів
1			
2			
3			
4			
...			
...			
n			

Завдання 4

За даними мережі Інтернет охарактеризуйте сучасний світовий готельний ринок. Заповніть табл. 4. Зробити висновки про структуру ринку й тенденції розвитку.

Таблиця 4 – Характеристика світового готельного ринку

Назва регіону	Кількість номерів, тис. од.				Питома вага, %				Показники динаміки
	t1	t2	...	tn	t1	t2	...	tn	
Світ у цілому									
Африка									
Америка									
Східна Азія									
Європа									
Близький Схід									
Південна Азія									

Завдання 5

Проаналізуйте вимоги до послуг для готелів різних категорій, які передбачені Національними стандартами України:

1) ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.

2) ДСТУ 4269:2003 Послуги туристичні. Класифікація готелів.

Завдання 6

Охарактеризувати основні й додаткові послуги основних готельних підприємств регіону. Зробити порівняльну характеристику. Дані аналізу подати у вигляді табл. 5. Зробити висновки щодо рівня і розвиненості послуг. Надати пропозиції щодо розширення асортименту послуг.

Таблиця 5 – Характеристика послуг готелю _____

Послуга	Наявність послуги	Тариф за послугу	Примітки
Безкоштовні послуги		-	
Виклик швидкої допомоги або лікаря		-	
Пробудження у визначений термін		-	
Доставка в номер кореспонденції		-	
Надання посуду й столових приборів		-	
Надання місця для автостоянки		-	
Замовлення таксі		-	
Послуги банкомату тощо.		-	
Платні послуги			
Транспортне обслуговування			
Перукарські послуги			
Послуги пральні			
Послуги хімчистки			
Користування факсом, ксероксом, комп'ютером			
Відвідування сауни			
Відвідування басейну			
Заняття у спортивному залі			
Реєстрація у BBIP			
Екскурсійне обслуговування			
Замовлення квитків тощо			

Завдання 7

Охарактеризуйте й проаналізуйте структуру управління готельним закладом (за вибором). У чому переваги й недоліки цієї структури для обраного готелю?

Завдання 8

Проаналізуйте організацію монопростору вестибульної групи декількох готелів регіону (за вибором). Виділіть контактну і неконтактну робочі зони. Які технологічні цикли й операції проводяться в цих зонах?

Завдання 9

За даними Держтурадміністрації України (до 2006р.)*, Державної служби туризму і курортів (з 2006 р.) проаналізувати структуру готельного ринку України за типами по регіонах за ряд років. Дані подати у вигляді табл. 6. Зробити висновки щодо структури, динаміки й тенденцій готельного ринку. Які типи підприємств переважають в Україні? Характерні ці тенденції для всіх регіонів, чи є якісь винятки?

Завдання 10

За даними Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів проаналізувати структуру готельного ринку України за формами власності по регіонах за ряд років. Дані подати у вигляді табл. 7. Зробити висновки щодо динаміки й тенденцій розвитку готельного ринку. Підприємства яких форм власності переважають в Україні? Характерні ці тенденції для всіх регіонів, чи є якісь винятки?

* Для аналізу тут і далі використовуються дані Держтурадміністрації України (до 2006 р.) й дані Державної служби туризму і курортів (з 2006 р.).

Таблиця 6 – Кількість готелів та інших місць для короткотермінового проживання за типами по регіонах України в ____ р., одиниць

Назва регіону (області)	Тип підприємства						
	готелів	мотелів	готельно-офісних центрів	кемпінгів	молодіжних турбаз та гірських притулків	інших	усього
У цілому по Україні							
АР Крим							
Вінницька обл.							
Волинська обл.							
Дніпропетровська обл.							
Донецька обл.							
Житомирська обл.							
Закарпатська обл.							
Запорізька обл.							
Івано-Франківська обл.							
Київська обл.							
Кіровоградська обл.							
Луганська обл.							
Львівська обл.							
Миколаївська обл.							
Одеська обл.							
Полтавська обл.							
Рівненська обл.							
Сумська обл.							
Тернопільська обл.							
Харківська обл.							
Херсонська обл.							
Хмельницька обл.							
Черкаська обл.							
Чернівецька обл.							
Чернігівська обл.							
м. Київ							
м. Севастополь							

Таблиця 7 – Кількість готелів та інших місць для короткотермінового проживання за формами власності по регіонах України в ____ р.

Назва регіону (області)	Форма власності				
	державна	комунальна	колективна	приватна	власність міжнародних організацій
У цілому по Україні					
АР Крим					
Вінницька обл.					
Волинська обл.					
Дніпропетровська обл.					
Донецька обл.					
Житомирська обл.					
Закарпатська обл.					
Запорізька обл.					
Івано-Франківська обл.					
Київська обл.					
Кіровоградська обл.					
Луганська обл.					
Львівська обл.					
Миколаївська обл.					
Одеська обл.					
Полтавська обл.					
Рівненська обл.					
Сумська обл.					
Тернопільська обл.					
Харківська обл.					
Херсонська обл.					
Хмельницька обл.					
Черкаська обл.					
Чернівецька обл.					
Чернігівська обл.					
м. Київ					
м. Севастополь					

Завдання 11

За даними Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів проаналізувати структуру готельного ринку України та його динаміку за ряд років. Дані подати у вигляді табл. 8. Зробити висновки щодо тенденцій розвитку готельного ринку.

Таблиця 8 – Показники експлуатаційної діяльності готельного господарства України

Показники	Рік			
	1	2	...	n
1. Кількість підприємств готельного господарства, одиниць				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
2. Кількість осіб, які обслуговувалися підприємствами готельного господарства, тис. осіб.				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
3. Кількість обслугованих іноземців, тис. осіб				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
<i>Частка іноземців, %</i>				
4. Коефіцієнт завантаження підприємств готельного господарства, %				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				
5. Загальна місткість підприємств готельного господарства, тис. місць				
<i>абсолютне відхилення</i>				
<i>темп зростання</i>				

Завдання 12

За даними Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів проаналізувати показники, що характеризують готельне господарство України. Дані подати у вигляді табл. 9. Зробити висновки про тенденції розвитку готельного господарства. Виявити регіони з найбільш і найменш розвиненим готельним ринком. Вказати чинники, що обумовлюють функціонування готельного бізнесу, і фактори, що впливають на його розвиток.

Завдання 13

За даними Держтурадміністрації України, Державної служби туризму і курортів проаналізувати показники, що характеризують діяльність санаторно-курортних закладів України. Дані подати у вигляді табл. 10-13. Зробити висновки про тенденції розвитку санаторно-курортних (оздоровчих) закладів. Виявити регіони з найбільш і найменш розвиненим ринком санаторно-курортних послуг. Вказати чинники, що обумовлюють функціонування санаторно-курортних закладів, і фактори, що впливають на їх розвиток.

Таблиця 9 – Динаміка основних показників санаторно-курортних (оздоровчих) закладів України за _____ рр.

Роки	Кількість закладів, од.	у них ліжок, од.		Кількість осіб, які були оздоровлені, осіб			Загальна кількість наданих ліжок-днів, л-д	Кількість закладів, що не працювали, од.	Середньооблікова кількість працюючих, осіб
		цілорічних	у місяць максимального розгортання	протягом тривалого часу	протягом 1-2 днів	всього			
2000									
2001									
2002									
2003									
2004									
2005									
2006									
2007									
...									

Таблиця 10 – Характеристика готельного господарства України за регіонами у ____ р.

Назва регіону (області)	Кількість закладів розміщення		Кількість номерів		Одноразова місткість закладів розміщення		Обслуговано приїжджих		Коефіцієнт використання місткості
	одиниць	питома вага, %	одиниць	питома вага, %	місць	питома вага, %	осіб	питома вага, %	
У цілому по Україні									
АР Крим									
Вінницька обл.									
Волинська обл.									
Дніпропетровська обл.									
Донецька обл.									
Житомирська обл.									
Закарпатська обл.									
Запорізька обл.									
Івано-Франківська обл.									
Київська обл.									
Кіровоградська обл.									
Луганська обл.									
Львівська обл.									
Миколаївська обл.									
Одеська обл.									
Полтавська обл.									
Рівненська обл.									
Сумська обл.									
Тернопільська обл.									
Харківська обл.									
Херсонська обл.									
Хмельницька обл.									
Черкаська обл.									
Чернівецька обл.									
Чернігівська обл.									
м. Київ									
м. Севастополь									

Таблиця 11 – Основні показники діяльності санаторно-курортних (оздоровчих) закладів України за регіонами у _____ р.

Назва регіону (області)	Кількість закладів, од.	у них ліжок, од.		Кількість осіб, які були оздоровлені, осіб			Загальна кількість наданих ліжко-діб, л-д	Кількість закладів, що не працювали, од.	Середньо-облікова кількість працюючих, осіб
		цілорічних	у місяць максимального розгортання	протягом тривалого часу	протягом 1-2 днів	всього			
У цілому по Україні									
АР Крим									
Вінницька обл.									
Волинська обл.									
Дніпропетровська обл.									
Донецька обл.									
Житомирська обл.									
Закарпатська обл.									
Запорізька обл.									
Івано-Франківська обл.									
Київська обл.									
Кіровоградська обл.									
Луганська обл.									
Львівська обл.									
Миколаївська обл.									
Одеська обл.									
Полтавська обл.									
Рівненська обл.									
Сумська обл.									
Тернопільська обл.									
Харківська обл.									
Херсонська обл.									
Хмельницька обл.									
Черкаська обл.									
Чернівецька обл.									
Чернігівська обл.									
м. Київ									
м. Севастополь									

Таблиця 12 – Розподіл осіб, оздоровлених санаторно-курортними закладами України за регіонами у ____ р.

Назва регіону (області)	Всього оздоровлено		Оздоровлені протягом тривалого часу		Оздоровлені протягом 1-2 днів		Коефіцієнт використання місткості
	осіб	питома вага, %	всього, осіб	у тому числі іноземців	всього, осіб	у тому числі іноземців	
У цілому по Україні							
АР Крим							
Вінницька обл.							
Волинська обл.							
Дніпропетровська обл.							
Донецька обл.							
Житомирська обл.							
Закарпатська обл.							
Запорізька обл.							
Івано-Франківська обл.							
Київська обл.							
Кіровоградська обл.							
Луганська обл.							
Львівська обл.							
Миколаївська обл.							
Одеська обл.							
Полтавська обл.							
Рівненська обл.							
Сумська обл.							
Тернопільська обл.							
Харківська обл.							
Херсонська обл.							
Хмельницька обл.							
Черкаська обл.							
Чернівецька обл.							
Чернігівська обл.							
м. Київ							
м. Севастополь							

Таблиця 13 – Основні показники діяльності санаторно-курортних (оздоровчих) закладів України за типами у _____ р.

Тип санаторно-курортного (оздоровчого) закладу	Кількість закладів, од.	у них ліжок, од.		Кількість осіб, які були оздоровлені, осіб			Загальна кількість наданих ліжко-днів, л-д	Кількість закладів, що не працювали, од.	Середньо-облікова кількість працюючих, осіб
		цілорічних	у місяць максимального розгортання	протягом тривалого часу	протягом 1-2 днів	всього			
Разом заклади тривалого та 1-2 денного перебування									
1. Заклади тривалого перебування, у тому числі:									
1.1. Санаторії									
<i>з них дитячі</i>									
Санаторії для хворих на туберкульоз									
<i>з них для дітей</i>									
1.2. Пансіонати з лікуванням									
1.3. Санаторії-профілакторії									
1.4. Курортні поліклініки									
1.5. Бальнеологічні лікарні, грязелікарні тощо									
1.6. Будинки відпочинку									
1.7. Пансіонати відпочинку									
1.8. Бази та інші заклади відпочинку									
1.9. Дитячі оздоровчо-санаторні позаміські заклади цілорічної дії									
2. Самостійні заклади 1-2 денного перебування									

Завдання 14

Обґрунтуйте пріоритетні напрямки розвитку ринку послуг гостинності на прикладі окремого регіону (за вибором). Охарактеризуйте, які передумови для цього має обраний регіон. Виділіть групи готелів, для яких найбільш перспективним є впровадження концепції ділового готелю, концепції курортного готелю і концепції транзитного готелю.

Завдання 15

Охарактеризуйте динаміку й перспективи інвестування готельного бізнесу в Україні на прикладі окремого регіону (за вибором).

Завдання 16

За даними Державної служби туризму і курортів провести сегментацію ринку готельних послуг за географічним критерієм. Дати характеристику основних сегментів. Зробити висновки щодо географічної структури ринку.

Завдання 17

За даними статистичної звітності готельного закладу (за вибором) провести демографічну й географічну сегментацію обслугованих клієнтів. Виявити найбільш перспективні сегменти й зробити висновки щодо доцільності спеціалізації готелю.

Завдання 18

Охарактеризуйте склад і обов'язки основних служб готелю (за вибором).

Завдання 19

У діловому спілкуванні професіонали готельного бізнесу часто використовують різноманітні специфічні ознаки і скорочення, особливо англійською мовою. Заповніть таблицю 14, розшифрувавши терміни й умовні позначення, що використовуються в міжнародному туристському бізнесі.

Таблиця 14 – Міжнародні скорочення та позначення в готельному бізнесі

Міжнародні позначення	Альтернативне позначення	Розшифрування
1	2	3
BO		
BB		
HB		
HB+		
FB		
FB+		
all inc		
ultra all inc		
max all inc		
high class all inc		
Ex all inc		
El all inc		
VIP all inc		
Super All inc		
De Luxe All Inc		
ROH		
MB		
BG		
De Luxe		
Superior		
Chale		
Mini-suite		
Sea view		
Ex. suite		
Suite		
Garden view		
Studio		
City view		
Dune view		
Dune room		
Pavilion		
Mountain view		
Room		
Sport-Area		
Pool view		
Land view		
Park view		

1	2	3
Front		
Standart Room		
1 BDRM		
2 BDRM		
Terrace		
New Building		
Golf view		
Junior suite		
Duplex		
Balcony room		
Jungle view		
Ocean view		
Jacuzzi villa		
Villa		
Superior/Main Building		
Garden Villa, Superior		
DBL		
SGL		
TRL		
EXB		

Завдання 20

За статистичними даними проаналізувати сучасні тенденції регіонального ринку готельних послуг і зробити висновки щодо його стану. Узагальнити інформацію про потенційну ємкість регіонального ринку готельних послуг, зробити висновки щодо конкурентного середовища й надати пропозиції щодо подальшого розвитку готельного ринку регіону.

Завдання 21

Охарактеризувати регіональний ринок готельних послуг. Систематизувати отриману інформацію у вигляді табл. 15.
Скласти каталог готельних підприємств.

Таблиця 15 – Базова характеристика готельних підприємств

№ п/п	Показник	Характеристика	Примітки
1	2	3	4
1	Назва готелю		
2	Поштова адреса		
3	Контактний телефон		
4	Факс, електронна пошта		
5	Підпорядкованість		
6	Форма власності		
7	Структура управління		
8	Місце розташування		
9	Відстань до транспортних вузлів (аеропорт, вокзали)		
10	Засоби сполучення		
11	Тип розміщення		
12	Споруда готелю		
13	Дата введення в експлуатацію		
14	Кількість поверхів		
15	Рівень комфорту (кількість зірок)		
16	Дата сертифікації		
17	Специфіка готелю:		
	Проведення конференцій, семінарів		
	Зал місткістю ____ місць		
	Технічні засоби		
	Аудіовізуальні засоби		
	Бізнес-центр		
	Факс		

1	2	3	4
	Ксерокс		
	Міжнародний телефон		
	Інтернет		
	Технічні засоби		
	Аудіовізуальні засоби		
	Користування комп'ютером		
	Послуги секретаря		
	Туризм, дозвілля, екскурсійне обслуговування		
	Інфраструктура розваг		
18	Місткість		
19	Види послуг		
20	Рівень завантаження		
21	Відсоток постійних клієнтів		
22	Загальна чисельність персоналу		
23.	Інше.		

Завдання 22

За статистичними даними проаналізувати сучасні тенденції регіонального ринку інших засобів розміщення (санаторно-курортні підприємства, дитячі оздоровчі табори та інші заклади), які є конкурентними для готельних підприємств. Систематизувати отриману інформацію. Скласти каталог інших засобів розміщення. Зробити висновки щодо його стану й надати пропозиції щодо подальшого розвитку.

5. СИСТЕМА ПОТОЧНОГО Й ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Система оцінювання знань, вмінь і навичок студентів передбачає виставлення оцінок за усіма формами проведення занять.

Перевірка й оцінювання знань студентів може проводитись в наступних формах:

1. Оцінювання роботи студентів у процесі практичних і лабораторних занять.
2. Оцінювання виконаних індивідуальних завдань.
3. Проведення проміжного контролю.
4. Проведення підсумкового іспиту.

Загальна оцінка з дисципліни складається з поточної оцінки, яку студент отримує під час практичних занять, оцінки за виконання індивідуальних завдань та оцінки за виконання завдань проміжного та підсумкового контролю.

Порядок поточного оцінювання знань студентів

Поточне оцінювання здійснюють під час проведення практичних занять і воно має на меті перевірити рівень підготовленості студента до виконання конкретної роботи. Об'єктами поточного контролю є:

- 1) активність і результативність роботи студента протягом семестру над вивченням програмного матеріалу дисципліни; відвідування занять;
- 2) виконання індивідуальних завдань;
- 3) виконання завдань проміжного контролю.

Контроль систематичного виконання самостійної роботи та активності на практичних заняттях

Оцінювання проводять за 4-бальною шкалою за наступними критеріями:

1) розуміння, рівень засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;

2) рівень засвоєння матеріалу з дисципліни;

3) ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;

4) уміння поєднувати теорію з практикою при розгляді виробничих ситуацій, розв'язанні задач, проведенні розрахунків при виконанні завдань, винесених на самостійне опрацювання, та завдань, винесених на розгляд в аудиторії;

5) логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки.

Оцінка “відмінно” ставиться за умови відповідності виконаного завдання студента або його усної доповіді до усіх п'яти зазначених критеріїв. Відсутність тієї чи іншої складової знижує оцінку студента на відповідну кількість балів.

При оцінювання практичних завдань увага приділяється також якості та самостійності їх виконання, своєчасності здачі виконаних завдань викладачу (згідно з графіком навчального процесу). Якщо якась з вимог не виконується, то оцінка знижується.

Рівень знання матеріалу, оцінюється за 4-бальною системою і згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів конвертується в систему оцінювання за шкалою ECTS (табл. 16).

Проміжний контроль

Проміжний контроль рівня знань спрямований на те, щоб виявити рівень опанування студентом лекційного матеріалу й вміння застосовувати його для вирішення практичної ситуації і проводиться у вигляді тестування. При цьому тестове завдання може містити як запитання, що стосуються суто теоретичного матеріалу, так і запитання, спрямовані на розв'язання

практичного завдання.

Тестове завдання містить запитання одиничного і множинного вибору різного рівня складності.

Таблиця 16 – Шкала перерахунку оцінок результатів контролю знань студентів

Оцінка за національною шкалою	Визначення назви за шкалою ECTS	ECTS оцінка	% набраних балів
1	2	3	4
Відмінно	<i>Відмінно</i> – відмінне виконання лише з незначними помилками	A	більше 90 – 100
Добре	<i>Дуже добре</i> – вище середнього рівня з кількома помилками	B	більше 80 – 90 включно
	<i>Добре</i> – загалом правильна робота з певною кількістю грубих помилок	C	більше 70 – 80 включно
Задовільно	<i>Задовільно</i> – непогано, але зі значною кількістю недоліків	D	більше 60 – 70 включно
	<i>Достатньо</i> – виконання задовольняє мінімальні критерії	E	більше 50 – 60 включно
Незадовільно	<i>Незадовільно*</i> – потрібно попрацювати перед тим, як перескласти тест	FX	більше 25 – 50 включно
	<i>Незадовільно</i> – необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням змістового модуля	F	від 0 – 25 включно

Для визначення рівня знань студентів за допомогою тестових завдань використовують наступні критерії оцінювання:

оцінка “відмінно” – виставляється у випадку, якщо студент правильно відповів на 20 - 18 тестових запитань;

оцінка “дуже добре” – 17 - 16 правильних відповідей;

оцінка “добре” – 15 - 13 правильних відповідей;

оцінка “задовільно” – 12 - 10 правильних відповідей;

оцінка “достатньо” – 9 - 7 правильних відповідей;

оцінка “незадовільно” – 6 - 5 правильних відповідей;

оцінка “незадовільно” – 4 - 2 правильні відповіді.

Тести для проміжного контролю обираються із загального переліку тестів за відповідними змістовими модулями.

Критерії оцінювання індивідуальних завдань

Індивідуальні завдання оцінюють за такими критеріями:

- 1) самостійність виконання;
- 2) логічність та послідовність викладення матеріалу;
- 3) повнота розкриття теми практичного завдання;
- 4) обґрунтованість висновків;
- 5) використання статистичної інформації та додаткових літературних джерел;
- 6) наявність конкретних пропозицій;
- 7) якість оформлення.

Проведення підсумкового (модульного) контролю

Підсумковий (модульний) контроль здійснюють та оцінюють за декількома складовими: лекційною і практичною. Підсумковий контроль проводиться у письмовій формі після того як розглянуто увесь теоретичний матеріал і виконані практичні завдання в межах кожного зі змістових модулів.

Умовою допуску студентів до екзамену є позитивні оцінки з поточного контролю знань та захист індивідуальних завдань.

Екзамен здійснюється у письмовій формі за білетами. Білет містить завдання з лекційного курсу та практичне завдання.

До **екзамену** виносяться питання розглянуті на лекціях і практичних заняттях та винесені на самостійне опрацювання.

Відповіді студентів оцінюють за 12-бальною системою відповідно до кваліфікаційних вимог до бакалаврів напрямів підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа», 6.140103 (6.020107) – «Туризм».

Оцінка 12 балів. Студент дає абсолютно правильні відповіді на 100% тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, з викладенням оригінальних висновків, отриманих на основі додаткового матеріалу, законодавчих актів та нормативних документів. При виконанні практичного завдання студент демонструє системні знання навчального матеріалу, передбачені навчальною програмою. Практичне завдання виконано як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом, висновки до завдань аргументовані й обґрунтовані.

Оцінка 11 балів. Студент дає правильні відповіді на 95 – 100 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, на основі програмного та додаткового матеріалу зроблено висновки й узагальнення. При виконанні практичних завдань студент демонструє узагальнені знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом, робляться аргументовані висновки. При виконанні практичних завдань студент припускається незначних неточностей.

Оцінка 10 балів. Студент дає правильні відповіді на 90 – 95 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, програмний матеріал викладено згідно з програмним матеріалом дисципліни. При виконанні практичних завдань студент демонструє глибокі знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються в цілому правильно, в повному обсязі як з використанням типового алгоритму, так і в дещо змінених умовах. При виконанні практичних завдань студент припускається незначних неточностей.

Оцінка 9 балів. Студент дає правильні відповіді на 85 – 90 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, програмний матеріал викладено згідно з матеріалом дисципліни. При виконанні практичних завдань студент ефективно демонструє основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються в цілому правильно з використанням типового алгоритму, при їх виконанні

студент припускається окремих несуттєвих помилок.

Оцінка 8 балів. Студент дає правильні відповіді на 80 – 85 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, програмний матеріал викладено з незначними похибками або без узагальнень. При виконанні практичних завдань студент демонструє основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються загалом правильно з використанням типового алгоритму, при їх виконанні студент припускається несуттєвих помилок.

Оцінка 7 балів. Студент дає правильні відповіді на 75 – 80 % тестів. Теоретичне запитання розкрито повністю, проте при викладенні програмного матеріалу допущені незначні помилки. При виконанні практичних завдань студент демонструє основні знання навчального матеріалу, що передбачені навчальною програмою. Практичні завдання виконуються загалом правильно з використанням типового алгоритму. При їх виконанні студент припускається несуттєвих помилок.

Оцінка 6 балів. Студент дає правильні відповіді на 70 – 75 % тестів. Теоретичне запитання розкрито частково, допущено суттєві похибки або помітні помилки. При виконанні практичних завдань студент без достатнього розуміння застосовує навчальний матеріал, припускається помилок.

Оцінка 5 балів. Студент дає правильні відповіді на 65 – 70 % тестів. Теоретичне запитання розкрито частково, допущено суттєві похибки, які впливають на зміст відповіді. При виконанні практичних завдань студент без достатнього розуміння застосовує навчальний матеріал, припускається значних помилок.

Оцінка 4 бали. Студент дає правильні відповіді на 60 – 65 % тестів. Теоретичне запитання розкрито частково, з суттєвими помилками. При виконанні практичних завдань студент без достатнього розуміння застосовує навчальний матеріал, припускається значної кількості помилок, зіштовхується зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання.

Оцінка 3 бали. Студент дає правильні відповіді на 55 – 60 % тестів. Теоретичне запитання розкрито частково або зовсім не розкрито. При виконанні практичних завдань студент припускається досить великої кількості грубих помилок, зіштовхується зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання, виявляє здатність до викладення думки на елементарному рівні.

Оцінка 2 бали. Студент дає правильні відповіді не менш як на 50 % тестів, виконати практичні завдання не може, зіштовхується зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання, виявляє здатність до викладення думки на елементарному рівні. Теоретичне запитання не розкрито.

Оцінка 1 бал. Студент дає до 50 % правильних відповідей на тести, виконати практичні завдання не може, зіштовхується зі значними труднощами при виконанні типового алгоритму завдання. Теоретичне запитання не розкрито.

Підсумкова оцінка з дисципліни розраховується як середня з кількох складових, що враховує оцінки кожного виду контролю (оцінки за результатами поточного модульного контролю протягом семестру та оцінка за результатами екзамену).

Підсумкова оцінка з дисципліни згідно з Методикою переведення показників успішності знань студентів Академії в систему оцінювання за шкалою ECTS конвертується в підсумкову оцінку за шкалою ECTS.

Таблиця 17 – Переведення показників успішності знань студентів в систему оцінювання за шкалою ECTS

Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за 12-бальною шкалою ХНАМГ	Оцінка за національною шкалою
(A)	12 – 11 – 10 балів	5 – відмінно (відмінне виконання)
(B)	балів	4 – добре (вище середнього рівня)
(C)	8 – 7 балів	4 – добре (взагалі правильна робота, але з певною кількістю помилок)
(D)	6 балів	3 – задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
(E)	5 – 4 бали	3 – задовільно (виконання задовольняє мінімальні критерії)
(FX)	3 бали	2 – незадовільно (потрібне повторне перескладання)
(F)	2 – 1 бал	2 – незадовільно (необхідне повторне вивчення дисципліни)

Заклади розміщення Харківського регіону

Авиатор	Гостиница: 61000, г. Харьков, ул. Профессорская, 31 тел. (057) 343-93-48
Аврора	Гостиница: 61000, г. Харьков, ул. Артема, 10/12 тел. +38 (057) 752-40-02, 752-40-40, e-mail: reservation@hotel-aurora.com.ua
Аркада	Гостиница: 61000, г. Харьков, ул. Совхозная, 3 тел. +38(057) 763-19-95, 758-96-83, (067) 570-25-26, 574-94-44
Армагедон	Комплекс отдыха: 61000, г. Харьков, пр. 50 лет СССР, 151-в тел. (057) 715-41-27, 766-67-92, 766-67-93
Баден-Баден	Комплекс отдыха: 62343, Харьковская обл., с. Малая Даниловка Дергачевского р-на, ул. Лозовенька, 1 тел. (057) 764-11-83, 757-60-53, e-mail: hotel@badenbaden.com.ua
Берлога	Ресторан-мотель: 61000, г. Харьков, Окружная дорога, 5. тел. (096) 232-34-15, (057) 760-06-38, (097)358-02-29, (057)757-65-01
Берминводы	Санаторий: 62363, Харьковская обл., Дергачевский р-н , пос. Березовское, ул. Березинская, 1 тел. (05763) 4-80-17, 4-80-51, (057) 700-33-16, 712-20-27, 700-46-66, 758-44-73, 756-78-10
Британия	Отель: 61000, г. Харьков, ул. Шевченко, Журавлевский гидропарк тел. (057) 720-39-60, 720-39-61, 720-30-37, 720-39-62, e-mail: britaniya@list.ru
Виктория	Гостиница : 61000, г. Харьков, ул. Примеровская, 23 тел. (057) 766-23-23, 766-23-24, e-mail: reception@victoria-hotel.com.ua
Гостиний двор	Отель: 61000, г.Харьков, ул. Рымарская, 28 тел. (057) 705-60-87, (057) 705-60-86 +38, факс 705-60-85

Динамо	Гостиница, 61000, г. Харьков, ул. Динамовская, 3 тел. (057) 7026246
Донецкий юрт	Туркомплекс: 64300, Харьковская обл., с. Синичино Изюмского р-на тел. (097) 499-07-45, (050) 470-93-43, e-mail: dyurt@list.ru
Дружба	Мотель: 61000, г. Харьков, пр. Гагарина, 185 тел. (0572) 52-20-91, 50-79-19, e-mail: info@druzhba-hotel.com
Дюк	Комплекс отдыха: 62368, Харьковская обл., пос. Солоницевка Дергачевского р-на, ул. Ленина, 84 тел. (057) 783-73-68, 783-73-76, e-mail: info@dukhotel.com
Киевский	Отель: 61000, г. Харьков, ул. Культуры, 4 тел. (057) 714-31-01, 714-31-04, 714-31-07, 714-31-00, e-mail: info@hotel-kyivskiy.com , restaurant@hotel-kyivskiy.com
Коробки	База отдыха: 63437, Харьковская обл., с. Коропово Змиевского р-на тел. (057) 705-20-93, (097) 715-95-24, (050) 325-82-37, e-mail: info@korobky.kharkov.ua
Космополит	Отель: 61000, г. Харьков, ул. Ак. Проскуры, 1 тел. (057) 754-68-86, e-mail: info@cosmopolit-hotel.com
Медуница	База отдыха: Харьковская обл., пгт. Малая Даниловка
Металлист	Гостиница, г. Харьков, ул. Плехановская, 92А тел.: (057) 7372099, (0572) 280381
Меркурий	Гостиница: г. Харьков, ул. Харьковских Дивизий, 29 тел.: (057) 7155515
Мир	Отель: 61000, г. Харьков, пр. Ленина, 27-а тел. (057) 340-22-17, 720-55-43, 340-23-30, 720-55-42, 340-44-78, e-mail: hotel-mir@mail.ru

На Артема	Мини-гостиница, 61000, г. Харьков, ул. Артема , 24
На Буковинской	Мини-гостиница, 61000 г. Харьков, Салтовское шоссе, ул. Буковинская 57 тел. 099-140-82-00; 057-751-55-09
Националь	Гостиница: 61000, г. Харьков, пр. Ленина, 21 тел. (057) 349-53-85, 702-16-24, 702-16-28, e-mail: reception@national.kharkiv.com
Освита	Гостиница, 61002, г. Харьков, ул. Революции, 18 тел.: (057) 707-33-48, 707-33-51
Оскар	Отель: 64600, Харьковская обл., г. Лозовая, микрорайон 1, 13/2 тел. (05745) 7-70-30, (050) 147-32-14, e-mail: hotel-oscar@ukr.net
Оскол	Гостиница: 63700, Харьковская обл., г. Купянск, ул. Дзержинского, 1 тел. (095) 381-17-16, (05742) 5-30-22 e-mail: restoran-oskol@rambler.ru
Пятница	Гостиница: 61000, г. Харьков, пер. Рылеева, 20а тел.(057) 751-29-92, (067) 713-49-15
Росинка	База отдыха: 62550, Харьковская обл., с. Революционное Волчанского р-на тел. (067) 781-35-00, (057) 731-26-63, (057) 731-26-51
Росинка	Гостиница: 61000, г. Харьков, ул. Балакирева, 52 тел. (057) 343-21-57, (057) 719-45-52 факс (057) 754-56-48
Руднева	Гостиница: 61000, г. Харьков, пл. Руднева, 27 тел. (057) 731-84-82
Старт	Гостиница, г. Харьков, ул. Плехановская, 18, тел: (057) 7329935
Турист	Гостиница: 61000, г. Харьков, пр. Московский, 144 тел. (057) 757-80-25, (057) 392-10-06 , (057) 392-10-46, e-mail: hotel@online.kharkiv.com

Харьков	Гостиница: 61000, г. Харьков, пл. Свободы, 7 тел. (057) 758-00-08, 758-01-53, 705-19-63, e-mail: info@hotel.kharkov.com
Чичиков	Отель: 61000, г. Харьков, ул. Гоголя, 6/8 тел. (057) 752-23-00, 752-23-01, 752-23-23, e-mail: info@chichikov-hotel.com.ua
Экспресс	Гостиница, г. Харьков, Привокзальная 1 тел.: (057) 712-52-76
Элат	Комплекс отдыха: 62820, Харьковская обл., с. Мартовое Печенежского р-на, Печенежское водохранилище тел. (050) 323-70-22, e-mail: info@elat.kh.ua
4 комнаты	Мини-отель: 61000, г. Харьков, ул. Маяковского, 5 тел. +38 (057) 702-29-25, e-mail: 4-rooms@ukr.net
7 ветров	Гостиница: 64300, Харьковская обл., г. Изюм, Ростовская трасса, 2 тел. +38 (05743) 2-86-10, e-mail: complex@kharkov.ukrtel.net
Carnaval Resort & Spa	Комплекс отдыха: 63436, Харьковская обл., Змиевской р-н, с. Коропово, ул. Монастырская, 2 тел. (057) 715-22-22, e-mail: info@carnaval-hotel.com.ua
Sun Light Hotel	Гостиница: 61105, г. Харьков, ул. Киргизская, 19-Б тел.: +38 (057) 703-16-85, 713-89-77 Факс: +38 (057) 713-89-76 e-mail: hotel_sunlight@mail.ru
VIVA	Гостиница: 61000, г. Харьков, пр. Гагарина, 10/2 тел. (057) 784-07-90, 784-07-91, e-mail: info@hotel-viva.com.ua
VIVA-CLUB	Отель: 61000, г. Харьков, пр. Гагарина, 145 тел. (057) 763-93-33, (063) 320-20-42
ZS Клуб	Гостиница: 61000, г. Харьков, пер. 2-й Лесопарковый, 10 тел. +38 (057) 719-05-99, 758-86-98, (050) 748-66-86, e-mail: manager@hotel-zs.com.ua

Сайти готельних мереж

Accor	http://www.accor.com/ (hotelweb.fr/)
Best Western Hotels	http://www.bestwestern.com/
Hilton International	http://www.hilton.com
Holiday Inn	http://www.holiday-inn.com/
Hyatt Hotels & Resorts	http://www.hyatt.com/
ITT Sheraton	http://www.sheraton.com/
InterContinental Hotels & Resorts	http://www.interconti.com/
Kempinski	http://www.kempinski.com/
Le Meridien Hotels Asia Pacific	http://www.meridien.com/
Maritim	http://www.maritim-hotels.de/
Marriott	http://www.marriott.com/
Mercure	http://www.hotelweb.fr/
Novotel	http://www.hotelweb.fr/
Radisson Hotels Worldwide	http://www.radisson.com/
Ramada Hotels	http://www.ramada.com/
Ritz-Carlton	http://www.ritzcarlton.com
Sofitel	http://www.sofitel.com/ (hotelweb.fr/)
Sol Melia	http://www.solmelia.es/
Shangri-La	http://www.shangri-la.com
The Leading Hotels of the World	http://www.lhw.com/
Westin Hotels & Resorts	http://www.westin.com/

Приклад оформлення титульного аркушу глосарію

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО
ГОСПОДАРСТВА**

Кафедра Туризму і готельного господарства

ГЛОСАРІЙ

з дисципліни

“ОРГАНІЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА”

Виконав (ла):
Студент (ка) __ курсу
Факультету менеджменту
гр. ГОТ _____

(П.І.Б.)

Перевірив:

(П.І.Б.)

Харків – ХНАМГ – _____ р

Приклад заповнення глосарію

№ з/п	Термін	Значення
1	<i>Палац-готель</i>	<p><u>Готель</u>, розташований у будівлі, яка є історико-архітектурною пам'яткою палацової або замкової архітектури.</p> <p>Примітка. В окремих країнах цей тип має характерну назву, наприклад, у Франції — шато, в Іспанії — парадор</p> <p>...</p>
...
...

СПИСОК ДЖЕРЕЛ

А) Нормативно-правові документи:

Державні стандарти

1. ДСТУ 4268:2003 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги” (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 “Послуги туристичні. Класифікація готелів” (чинний від 01.07.2004).
3. ДСТУ 4281:2004 “Заклади ресторанного господарства. Класифікація” (чинний від 01.07.2004).
4. ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (чинний від 01.10.2006).

Міждержавні стандарти

1. ГОСТ 30390-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».
2. ГОСТ 30523-97 «Услуги общественного питания. Общие требования».
3. ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

Міжнародні стандарти – ISO/FDIS 9000

1. ISO/TC № 605 Системи менеджменту якості. Основоположні принципи і словник.
2. ISO/TC № 606 Системи менеджменту якості. Вимоги.
3. ISO/TC № 607 Системи менеджменту якості. Настанови щодо поліпшення показників

Інші

1. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг/ (Наказ Держтурадміністрації України № 19 від 16.03.04).
2. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) – № 297 від 15.03.2006-08-02.
3. Правила обов’язкової сертифікації готельних послуг (Наказ Держстандарту

Б) Основна література

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Уч. пособие: 3-е изд. – К.: Дакор, 2008. – 288 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. – К.: ВИРА-Р, «Альтпресс», 2001. – 208 с.
3. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. – М.: Аспект-Пресс, 1995.- 383 с.
4. Нечаюк Л.І., Нечаюк Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
5. Роглев Х.Й. Основы готельного менеджменту: Навч. посібник. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
6. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): Уч. пособие. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.
7. Уніфіковані технології готельних послуг: Навч. посібник / За ред. проф. В.К.Федорченка; Л.Г.Лук'янова, Т.Т.Дорошенко, Т.М.Мініч. – К.: Вища школа, 2001. – 237 с.

В) Додаткова література

1. Большой Глоссарий терминов международного туризма / Под ред. М.Б. Биржакова, В.И. Никифорова. – СПб.: Издательский дом Герда, Невский Фонд,, 2002. – 704 с.
2. Буторова Н.В. Менеджмент и маркетинг иностранного туризма: обслуживание иностранных туристов в России. Уч. пособие. – М.: Советский Спорт, 1999. – 112 с.
3. Дубинина Т.И., Яворская А.О. Зарубежный опыт малых гостиниц. – М.: Университет гостиничного, туристского и ресторанного бизнеса, 1997. – 78 с.
4. Готелі України: від А до Я. - К.: Новий світ., 2003. – 274 с.
5. Журнал “Гостиничный и ресторанный бизнес”

6. Каталоги готелів

Г) Ресурси мережі Інтернет:

1. Все гостиницы Украины. [Электронный ресурс] – Режим доступа: [Http://www.all-hotels.com.ua](http://www.all-hotels.com.ua)
2. Все гостиницы Украины. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.ukraine-hotel.com>
3. Гостиницы Украины. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <Http://www.ukrhotels.net>
4. Каталог сайтов - турфирмы, гостиницы, отели, пансионаты, санатории. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <Http://infotravel.com.ua>
5. Официальный сервер Харьковского городского совета, председателя городского совета, исполнительного комитета. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.city.kharkov.ua>
6. Сайт Державного комітету статистики України. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.ukrstat.gov.ua>
7. Сайт Державної служби туризму і курортів. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.tourism.gov.ua>
8. Справочные системы Украина промышленная гостиницы. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <Http://www.all-biz.info>
9. Tourism Highligts. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.unwto.org>

Навчальне видання

Методичні вказівки

до виконання практичних завдань і самостійної роботи
з курсу “Організація готельного господарства”
(для студентів 3 курсу денної та 3 і 4 курсів заочної форм навчання
напрямів підготовки 6.140101 “Готельно-ресторанна справа”,
6.140103 (6.020107) – “Туризм”)

Укладач: **Андренко** Ірина Борисівна

Редактор *С.В. Тимошук*

Комп’ютерний набір і верстання *К. А. Алексанян*

План 2010, поз. 406 М.

Підп. до друку 02.06.2011 р.	Формат 60x84 1/16
Друк на ризографі.	Ум.-друк. арк. 2,2
Зам. № _____	Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач:
Харківська національна академія міського господарства,
вул. Революції, 12, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua
Свідоцтво суб’єкта видавничої справи:
ДК № 4064 від 12.05.2011 р.